MARS 2010

Le référentiel Marianne une garantie de qualité

À l'initiative d'Eric Woerth, les services de l'État disposent depuis la fin de l'année 2007 d'un standard commun de qualité de l'accueil du public : **le référentiel Marianne.** Les services qui le souhaitent, peuvent faire certifier par un tiers qu'ils respectent bien les engagements du référentiel et se voir décerner, si c'est le cas, le **« Label Marianne ».** Cet examen par un tiers extérieur à l'administration est un gage de neutralité. Il apporte aux usagers des **garanties sur la qualité** de l'accueil et offre aux responsables de service de précieuses informations pour **mieux satisfaire ses usagers** et engager une **démarche d'amélioration.**

50 services publics labellisés depuis 2008

Quelque 50 services publics ont été labellisés en 2008. Parmi eux : une quinzaine de préfectures et sous-préfectures, des tribunaux, des inspections académiques, etc. Ces services ont d'abord déployé les engagements Qualité du référentiel et ensuite fait l'objet d'un contrôle par l'un des 8 organismes certificateurs habilités. Le label qui leur a été accordé est valable 3 ans et fait l'objet d'une visite de suivi au bout de 18 mois.

Des résultats visibles

Les efforts accomplis pour se hisser à la hauteur des engagements Marianne sont récompensés par le saut qualitatif observé dans la qualité du service rendu :

- **plus de 85% des appels téléphoniques** sont décrochés en moins de 5 sonneries ;
- **dans 85% des cas, une réponse aux courriels** est apportée en **moins de 5 jours** (à comparer aux autres services pour lesquels dans 2 cas sur 10, les appels téléphoniques n'aboutissent pas et dans 8 cas sur 10, les courriels restent sans réponse) ;
- **en moyenne, le taux de satisfaction global de l'accueil,** mesuré auprès des usagers, est **supérieur à 80%.**

Des bonnes pratiques systématisées

Par ailleurs, on note dans les sites labellisés, la systématisation de :

- **la mise en œuvre d'une enquête annuelle de satisfaction des usagers** qui, même si elle peut être de conception très simple, met le service en posture d'écoute de ses usagers ;
- **l'actualisation et l'affichage des coordonnées exactes et des horaires d'accueil ainsi que la possibilité d'être accueilli sur rendez-vous** là où cela fait sens, ce qui correspond à une forte attente des usagers.

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ
MARIANNE

UNE LABELLISATION EN VOIE DE GÉNÉRALISATION DANS LES DÉPARTEMENTS-PILOTES

Fort de ce bilan très encourageant, la décision a été prise de généraliser la labellisation, d'ici l'été 2010, dans la totalité des services de l'Etat accueillant du public de 3 départements-pilotes (Haute-Marne, Meurthe-et-Moselle et Somme).

Une action plus ciblée sera dirigée vers les services les plus concernés par l'accueil du public (préfectures, tribunaux, inspections académiques, services des finances publiques) afin de les rendre exemplaires en matière de qualité de l'accueil et les conduire, dès l'automne prochain, à l'obtention du label Marianne.

Le référentiel Marianne,
Des engagements pour améliorer la qualité de l'accueil de tous les services de l'État au contact du public

Un seul dossier à constituer

- Adapter nos horaires au regard des attentes usagers
- Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services
- Orienter vers le bon service
- Faciliter les démarches aux personnes à mobilité réduite
- S'adapter aux personnes en difficulté

Nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

- Orienter vers la bonne personne avec courtoisie
- Faciliter la constitution des dossiers
- Veiller au confort des espaces d'accueil et d'attente

Nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

- Répondre clairement aux courriers et courriels
- Répondre aux courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés
- Répondre aux courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés
- Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries

Nous nous engageons à mieux prendre en compte vos suggestions et réclamations

- Répondre avant 15 jours ouvrés aux suggestions – réclamations

Nous nous engageons à vous solliciter pour progresser

- Mesurer annuellement la satisfaction et informer des résultats

Nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences

- Impliquer notre personnel dans l'amélioration de l'accueil
- Organiser et mettre à jour notre documentation
- Mesurer la performance avec une volonté d'amélioration continue
- Évaluer régulièrement nos pratiques
- Réaliser un bilan annuel et lancer des nouvelles actions d'amélioration

Engagement à destination des usagers
Engagement d'amélioration continue

LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

Au sein du ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) pilote le suivi de la révision générale des politiques publiques et accompagne les ministères dans leurs chantiers de transformation.
À l'écoute des usagers et de leurs attentes, la DGME conduit également des chantiers interministériels structurants dans les domaines de la simplification administrative, de l'amélioration de l'accueil et de la qualité des services publics.

Conception graphique : Agence Prénom S - mars 2010

dgme
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT
www.modernisation.gouv.fr

ensemblesimplifions

Pour des démarches plus simples, votre avis compte !

État d'avancement des 15 mesures
présentées par ERIC WOERTH le 19 octobre 2009

Mesures	Étapes réalisées	Prochaines étapes
Permettre aux citoyens de s'inscrire sur les listes électorales	Une expérimentation a été réalisée dans trois communes en 2009 (en quatre mois déjà plus de 15% des inscriptions ont été faites en ligne dans les villes d'Issy-les-Moulineaux, du Havre et d'Aixe-sur-Vienne)	Extension à partir de fin mars à toutes les communes volontaires (déjà plus de 120 candidates) ; cible : 2,1 millions de Français concernés tous les ans
Permettre à tous les jeunes Français âgés de 16 ans de réaliser les démarches de recensement citoyen par internet	Une expérimentation a été lancée avec une douzaine de communes fin 2009	Le dispositif est en phase de généralisation depuis janvier 2010 pour toutes les communes volontaires ; cible : 800 000 jeunes Français concernés tous les ans
Permettre aux entreprises retenues dans le cadre d'un marché public d'obtenir une attestation fiscale dématérialisée	La DGFiP a permis aux entreprises, depuis la fin de l'année 2009, d'obtenir l'attestation fiscale dématérialisée depuis leur compte fiscal. En un mois, près de 12 000 attestations ont été délivrées grâce à ce nouveau dispositif	Cible : assurer le déploiement auprès des entreprises
Simplifier la vie de l'entrepreneur	Le guichet unique « création » a été lancé le 1er janvier 2010. Les autres mesures annoncées : réduction des délais, suppression de la redondance des informations demandées et accompagnement des créateurs, sont engagées	Durant le 1er semestre, les principales autorisations d'exercer vont être simplifiées et dématérialisées (par exemple, pour les coiffeurs ou les plombiers). Cible : 550 000 créateurs d'entreprises concernés tous les ans
Améliorer le traitement des réclamations	Une expérimentation lancée dans 7 sites pilotes depuis fin 2009	Présentation du bilan de l'expérimentation d'ici avril 2010
Simplifier et permettre d'effectuer en ligne, le transfert du siège social d'une entreprise	La demande de transfert du siège social par Internet est dorénavant possible depuis décembre 2009. Ce service inclut la publication de l'annonce légale dans la presse (Le Parisien, les Petites Affiches, le Journal Spécial des Sociétés)	Extension progressive aux 700 journaux d'annonces légales. Cible : 250 000 transferts annuels de sièges sociaux
Permettre aux associations de déposer en ligne leur dossier de subvention	Le service « e-subvention » a été dévoilé en décembre 2009 et est en phase de test avec les associations	Déploiement progressif auprès des organismes de gestion des subventions : ministères de la Santé, du Sport et de la Ville (deuxième trimestre 2010), et des collectivités locales volontaires à partir du deuxième semestre 2010

Mesures (suite)	Étapes réalisées (suite)	Prochaines étapes (suite)
Permettre à l'usager de pouvoir effectuer en une seule fois la déclaration de perte et la demande de remplacement de ses papiers administratifs	Le service en ligne permettant de remplir en une seule fois les formulaires de déclaration de perte et de demander le renouvellement de ses papiers est en phase de test	Mise en place fin mars 2010 via mon.service-public.fr d'une version de test permettant d'engager le renouvellement de la carte d'identité, du passeport et du certificat d'immatriculation (carte grise)
Permettre la dématérialisation des procédures d'urbanisme	Une expérimentation de la dématérialisation de la déclaration d'intention d'aliéner est lancée dans 4 collectivités (CG Héraut, Paris, Niort, Neuilly) depuis janvier 2010	Poursuite de l'expérimentation et bilan avant d'envisager sa généralisation début 2011
Simplifier la déclaration préalable à l'embauche et expérimenter la déclaration simplifiée par téléphone	Développement d'un nouveau service accessible par téléphone (smartphone) permettant de réaliser sa Déclaration Unique d'Embauche en 2 saisies. Suppression de la moitié des données demandées sur tous les modes déclaratifs (Internet, smartphone, EDI)	Lancement d'un prototype de service en juin 2010 puis, après expérimentation, généralisation envisagée du service fin 2010
Supprimer les demandes de copie ou d'extrait d'actes d'état civil demandées comme justificatifs lors de certaines démarches	Un projet de « plate-forme d'échange et de confiance » a été lancé en collaboration avec l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS)	Mise en place en septembre 2010 de cette plateforme qui permettra de remplacer progressivement les actes par un échange sécurisé de données entre les mairies, les administrations et certains tiers (notaires)
Éviter aux associations d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations à chaque demande d'agrément	Un tronc commun d'informations demandées pour chaque agrément a été défini lors de la 2ème Conférence nationale de la vie associative (17 décembre 2009)	Le service permettant les demandes d'agrément en ligne sera développé d'ici fin 2010
Simplifier l'ouverture et le renouvellement des droits pour les personnes handicapées	Un téléservice pour déposer et suivre en ligne son dossier de demande initiale ou de renouvellement de droits auprès d'une Maison Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH) est à l'étude	Ouverture programmée à l'été 2010
Lors du décès d'un proche, éviter à la famille d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations à différentes administrations	Développement en cours d'un nouveau service en ligne	D'ici novembre 2010, les usagers ayant perdu un proche pourront transmettre en une seule fois les informations relatives à son décès, à plusieurs administrations (CNAV, Cnamts, CNAF, Agirc-Arrco)
Éviter aux entreprises d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations de base (chiffre d'affaires, effectif, etc.) aux administrations	Le lancement du projet de suppression de deux déclarations (participation à l' effort de construction et formation professionnelle) a été lancé par la DGFiP (Direction Générale des Finances Publiques)	Suppression des deux déclarations d'ici fin 2011 grâce à la refonte des informations nécessaires dans la DADS (Déclaration Annuelle des Données Sociales)

Vous avez la parole sur www.ensemble-simplifions.fr

Le premier site collaboratif à l'écoute des usagers

- Notez et commentez les propositions de simplification
- Faites de nouvelles suggestions
- Participez aux enquêtes spéciales (sondages en ligne)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU BUDGET DES COMPTES PUBLICS DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT
dgme DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT www.modernisation.gouv.fr

Ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État -
Direction générale de la modernisation de l'État -
Directeur de la publication : François-Daniel Migeon -
Rédacteur en chef : Sylvain Berrios - Contact : communication.dgme@finances.gouv.fr

Conception graphique : - février 2010

Mon.service-public.fr

LE COMPTE PERSONNEL DES DÉMARCHES EN LIGNE

Faciliter l'accès du citoyen aux services publics en ligne tout en créant un point d'entrée unique et personnalisé vers l'administration, c'est l'objectif de Mon.service-public.fr.
Avec près de 400 000 comptes ouverts depuis son lancement, le portail reçoit déjà plus de 12 000 visites quotidiennes.

Mon.service-public.fr : un seul compte, des services personnalisés

Mon.service-public.fr constitue une nouvelle étape dans le développement de l'administration électronique impulsé par Éric Woerth. Il permet à l'usager de gérer de façon individualisée l'ensemble de ses relations avec les services publics et fournit un accès cohérent à l'offre croissante de services en ligne proposés par l'administration.
Développé par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME), Mon.service-public.fr est ouvert depuis le début de l'année 2009 et a déjà reçu plus de 1,5 million de visites. Il est conçu pour garantir la confidentialité des informations personnelles et simplifier l'accès aux services publics en ligne dans le respect des libertés individuelles.

• Un compte unique pour les démarches en ligne

Mon.service-public.fr offre à l'usager un compte unique, **véritable sésame sécurisé**, pour pouvoir effectuer en toute confiance ses démarches administratives en ligne. Plus besoin de retenir plusieurs mots de passe : parmi les services offerts par les partenaires de Mon.service-public.fr, l'usager choisit ceux auxquels il veut accéder à partir d'un identifiant et d'un mot de passe choisis par ses soins.

• Un suivi facile des démarches

Mon.service-public.fr offre à l'usager une **vision d'ensemble de ses démarches administratives en cours :** à travers un seul site fédérateur, il peut suivre le déroulement des démarches engagées auprès des administrations. S'il souhaite une information en temps réel, il peut recevoir par courriel ou par SMS des alertes l'informant de l'état de traitement d'une démarche ou d'un dossier.

• Des informations sur mesure

Mon.service-public.fr propose aux utilisateurs des **informations sur mesure,** en offrant la possibilité de mémoriser des fiches pratiques sur les droits et démarches. Il permet aussi de sélectionner ses contacts administratifs en fonction de besoins spécifiques et d'obtenir des renseignements sur les organismes publics d'un secteur donné.

• Un espace confidentiel de stockage

En créant un compte, l'usager dispose gratuitement d'un **espace confidentiel de stockage. Il peut y garder en toute confiance les pièces justificatives dématérialisées** échangées avec l'administration, et y enregistrer une fois pour toutes ses données usuelles (nom, prénom, adresse...) afin de simplifier la saisie des formulaires en ligne.

Accès unifié aux services en ligne, vision d'ensemble des démarches en cours, informations sur mesure, espace confidentiel... Avec Mon.service-public.fr, l'usager gère à tout moment, à distance et de manière personnalisée, sa relation avec les services publics.

Les services en ligne déjà accessibles

Mon.service-public.fr repose sur un partenariat avec les organismes de la sphère publique qui raccordent leurs services en ligne au dispositif. L'éventail de services offerts aux usagers s'enrichit ainsi progressivement, à mesure que le réseau des partenaires s'agrandit. **Ce réseau comprend désormais une quinzaine de partenaires,** appartenant principalement à la sphère sociale, ainsi que quelques collectivités territoriales.

LES SERVICES SUIVANTS SONT D'ORES ET DÉJÀ ACCESSIBLES VIA MON.SERVICE-PUBLIC.FR :

- **les services en ligne relatifs aux allocations familiales et aux aides au logement (CNAF) ;**
- **le service en ligne PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant) ;**
- **le service en ligne CESU (chèque emploi service universel) ;**
- **les services en ligne de l'assurance retraite des salariés (CNAV) ;**
- **le portail de la protection sociale pour les métiers agricoles (MSA) ;**
- **le portail des fonctionnaires actifs et retraités (CNRACL, FSPOIE, retraite des Mines, Ircantec et RAFP) ;**
- **le service en ligne de l'assurance maladie,ameli.fr (CNAMTS) ;**
- **mutuelles affiliées à la CNAMTS.**

LES DÉMARCHES SUIVANTES SONT DÉSORMAIS ACCESSIBLES VIA MON.SERVICE-PUBLIC.FR

- **La démarche en ligne « Inscription sur les listes électorales » pour les communes qui ont adhéré à ce service ;**
- **La démarche en ligne « Recensement citoyen obligatoire » pour les communes qui ont adhéré à ce service ;**
- **La démarche en ligne « Je perds mes papiers » ;**
- **La démarche en ligne « changement de coordonnées » ;**
- **La démarche en ligne « changement de nom ».**

Une offre de services qui s'élargit régulièrement

D'ici la fin du premier semestre 2010, les usagers (associations et bailleurs sociaux) pourront également accéder aux démarches en ligne suivantes :

- **« Création d'association » qui permettra de déclarer en ligne les informations nécessaires à la création d'une association et de les faire paraître au journal officiel des associations et des fondations d'entreprises ;**
- **« Demande d'agrément » qui permettra de demander en ligne à l'État l'agrément d'une association ;**
- **« Demande d'aide à la pierre » qui permettra de demander en ligne les aides accordées par l'Etat pour favoriser l'investissement immobilier ;**
- **« E-subvention » qui permettra aux associations de remplir et d'envoyer électroniquement les dossiers de demande de subvention.**

L'extension de l'offre se poursuivra durant l'année 2010, notamment avec le raccordement de nouvelles collectivités locales.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR MON.SERVICE-PUBLIC.FR

DGME - Service Projets : msp.dgme@finances.gouv.fr

LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

Au sein du ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) pilote le suivi de la mise en œuvre de la révision générale des politiques publiques et accompagne les ministères dans leurs chantiers de transformation. À l'écoute des usagers et de leurs attentes, la DGME conduit également des chantiers interministériels structurants dans les domaines de l'administration électronique, de la simplification administrative, de l'amélioration de l'accueil des usagers et de la qualité des services publics.

Conception graphique : Agence PRÉFIXE - mars 2010

dgme
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT
www.modernisation.gouv.fr

Ensemble-simplifions.fr

LE SITE À L'ÉCOUTE DES USAGERS

Mon compte | S'inscrire | Flux RSS
ensemblesimplifions
Pour des démarches plus simples, votre avis compte !
Un site du portail www.modernisation.gouv.fr
Accueil
Particuliers
Entreprises
Associations
Collectivités
Effectuer une recherche
Ok
Vous trouvez que les démarches administratives sont trop complexes ?
En savoir plus
DONNEZ VOTRE AVIS
PARTAGEZ VOS IDEES
DEPOSEZ VOS PROPOSITIONS
Inscrivez-vous !
Cliquez ici
Déjà inscrit ? Identifiez-vous :
Votre mél
Se connecter
Contributions à la une : votez !
Entreprises Recrutement
Réduire le nombre de seuils en homogénéisant leur définition , par Ensemble Simplifions
2 commentaire(s)
Collectivités Autorisations d'urbanisme
Permettre la consultation de services par voie électronique : EDF, ABF,... , par Ensemble Simplifions
1 commentaire(s)
Particuliers Vie scolaire et étudiante
Créer un compte administratif scolaire qui permette de suivre les enfants de la maternelle aux études supérieures en évitant aux parents et aux chefs d'établissement la paperasserie de la rentrée scolaire. , par Bérénice Lubitsch
5 commentaire(s)
Associations Autres évènements de vie
Simplifier les modalités de création d'une association , par Ensemble Simplifions
0 commentaire(s)
Dans l'actualité
A la Une | 02 Septembre 2009
Ensemble Simplifions - Mode d'emploi
Enquête spéciale
sur les démarches

Pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, l'État se met à leur écoute et s'appuie sur Internet pour leur permettre de contribuer à l'amélioration de ses services. Vous avez des idées pour simplifier l'administration, faites-les connaître grâce à www.ensemble-simplifions.fr !

L'avis des usagers, ça compte !

Faciliter la vie quotidienne des Français dans leur relation avec l'administration est un chantier prioritaire de modernisation de l'État. Auparavant, pour faire évoluer ses services, l'administration a souvent raisonné à partir de sa propre organisation, sans tenir compte des attentes et des préoccupations des usagers.

Une démarche nouvelle dans l'administration

Aujourd'hui, dans le cadre du programme « Ensemble simplifions » impulsé par Éric Woerth, ministre du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, la direction générale de la modernisation de l'État inverse cette logique, avec un principe directeur : partir systématiquement de l'expérience des usagers dans leurs relations à l'administration, être à leur écoute pour mieux identifier les facteurs d'insatisfaction, de façon à pouvoir engager ensuite des projets de simplifications correspondants à leurs besoins.

Une approche par événement de vie

Afin d'adopter le « point de vue utilisateur », et de coller au plus près de l'expérience pratique des usagers dans leurs relations avec les services publics, l'analyse est menée à partir des « événements de vie » qui ponctuent la vie personnelle, citoyenne ou professionnelle, et de l'ensemble des démarches administratives qui leur sont associées (exemple : la naissance d'un enfant, le mariage, le déménagement, le renouvellement des papiers d'identité pour les particuliers ; la création d'entreprise, le recrutement d'un salarié pour les entreprises, etc.).

Un site ouvert à tous

Le site ensemble-simplifions.fr s'appuie sur ces différents principes et les met en pratique.

• Organisé en 4 rubriques, une pour chaque profil d'usager de l'administration – particuliers, entreprises, collectivités locales et associations - www.ensemble-simplifions.fr s'adresse à tous ceux qui, dans leur vie personnelle ou professionnelle, ont eu des démarches administratives à effectuer : tout le monde est concerné !

• Pour chaque événement de vie ouvert au débat, plusieurs modes de participation et de contribution sont proposés, en tirant le meilleur parti de toutes les nouvelles possibilités offertes par le Web 2.0 (sondages en ligne, forums, commentaires, dépôt de propositions, « interfaçage » avec des réseaux sociaux comme Facebook).

• Chaque rubrique propose aussi les dernières actualités des chantiers de simplification, des documents de référence, le calendrier des événements et toutes les informations utiles sur le programme « Ensemble simplifions ».

Un programme de mesures en adéquation avec les attentes des usagers

Les propositions des usagers sont ensuite analysées par le service Innovation de la DGME et viennent alimenter le programme « Ensemble simplifions », dont le contenu est validé au niveau interministériel.

Une première série de 15 décisions a été rendue publique par Éric Woerth à la mi-octobre 2009. Le site rendra compte régulièrement de leur mise en œuvre, en toute transparence.

Vous trouvez les démarches administratives trop compliquées ? Vous avez des idées pour les simplifier ? www.ensemble-simplifions.fr vous donne la parole !

ensemblesimplifions
Pour des démarches plus simples, votre avis compte !

Un site, cinq façons de participer

Pour chaque événement de vie propre à une rubrique (exemples : déménagement, vie scolaire, santé, changement de situation personnelle pour la rubrique « particuliers » ; recrutement, marchés publics, exportation pour la rubrique « entreprises », etc.), des propositions de simplification des démarches administratives sont soumises à l'avis des internautes, qui peuvent :

Voter sur les propositions existantes en attribuant à chacune une note.

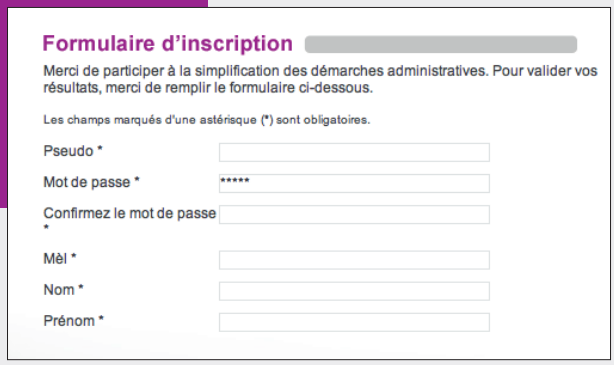
Commenter les propositions en donnant leur avis de façon plus détaillée, pour réagir à un commentaire précédent, apporter un témoignage personnel.

Faire des propositions en déposant leurs propres idées de simplification. Les plus intéressantes sont ensuite publiées de façon à approfondir le débat.

Dialoguer sur des forums thématiques dédiés (pour les associations et les collectivités).

Répondre à des sondages en ligne, des consultations thématiques d'une durée de deux à trois mois pour approfondir un thème particulier.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR ENSEMBLE-SIMPLIFIONS.FR
DGME - communication.dgme@finances.gouv.fr


Formulaire d'inscription
Merci de participer à la simplification des démarches administratives. Pour valider vos résultats, merci de remplir le formulaire ci-dessous.
Les champs marqués d'une astérisque (*) sont obligatoires.
Pseudo *
Mot de passe *
*****
Confirmez le mot de passe *
Mèl *
Nom *
Prénom *

CRÉER SON COMPTE : MODE D'EMPLOI

Pour accéder à l'ensemble des fonctionnalités du site, il suffit de créer son compte en quelques clics.
Mode d'emploi en 3 étapes :

1. En page d'accueil, cliquer sur la frise « Mode d'emploi ».
2. Remplir les champs du formulaire d'inscription.
3. Une fois le formulaire validé, vous recevez un mail qui confirme votre inscription. Ça y est, vous pouvez contribuer !

Entretenir un dialogue permanent avec les usagers

Afin de compléter son dispositif d'écoute, la DGME a également mis en place un panel permanent d'usagers. Il offre l'occasion d'établir, sur le long terme, un lien d'échange et une relation privilégiée avec les usagers qui le constituent. D'une ampleur sans précédent dans le secteur public en France, il compte actuellement 5 600 particuliers et 2 400 entreprises, qui ont accepté d'être régulièrement sollicités pour donner leur avis, répondre à des sondages, partager leur expérience et leurs propositions d'amélioration des services publics.

Pour nourrir sa réflexion, approfondir et tester les solutions de simplification à mettre en œuvre, le service Innovation de la DGME travaille également en relation étroite avec les associations représentant les usagers, les organisations professionnelles et les associations d'élus, au travers de groupes de travail thématiques ou de rencontres bilatérales.

LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

Au sein du ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) pilote le suivi de la mise en œuvre de la révision générale des politiques publiques et accompagne les ministères dans leurs chantiers de transformation. À l'écoute des usagers et de leurs attentes, la DGME conduit également des chantiers interministériels structurants dans les domaines de l'administration électronique, de la simplification administrative, de l'amélioration de l'accueil des usagers et de la qualité des services publics.

Conception graphique : PRÉNANTS - février 2010

dgme
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT
www.modernisation.gouv.fr